

**监警会与投诉及内部调查科
联席会议**

日期：二零一三年四月三十日（星期二）
时间：下午四时正
地点：监警会秘书处会议室

出席者：	翟绍唐资深大律师， JP	(主席)
	林大辉议员， SBS， JP	(副主席)
	石礼谦议员， SBS， JP	(副主席)
	陈健波议员， BBS， JP	(副主席)
	张达明先生	
	方敏生女士， BBS， JP	
	陈培光医生	
	郑经翰先生， GBS， FHKIE， JP	
	马恩国先生	
	叶成庆先生， JP	
	黄幸怡女士	
	黄碧云议员	
	刘玉娟女士	
	梁继昌议员	
	马学嘉博士	
	黄德兰女士	
	叶振都先生， BBS， MH， JP	
	郑承隆先生	
	杜国鎏先生， BBS， JP	
	陆貽信资深大律师， BBS	
	陈建强医生， JP	
	何世杰博士	
	苏干明先生， 署理助理秘书长	(联席秘书)
	邓厚江先生， 监管处处长	
	孟义勤先生， 警务处助理处长(服务质素)	
	林曼茜女士， 投诉及内部调查科总警司	
	萧杰雄先生， 投诉警察课高级警司	
	郑耀武先生， 香港总区高级警司(行动)	
	汤炽忠先生， 投诉警察课总部警司	(联席秘书)

列席者： 朱敏健先生，秘书长
梅达明先生，副秘书长
陈敏仪女士，法律顾问
黄序海先生，投诉警察课(香港)警司
唐思敏女士，湾仔分区助理指挥官(行动)
沈海光先生，投诉警察课总部总督察
黄浩瀚先生，投诉警察课总部总督察
丘凯恩女士，投诉警察课高级督察(监警会)
郭坚伟先生，投诉警察课香港第二队高级督察
杨江夏先生，投诉警察课香港第三队高级督察

因事缺席者： 甄孟义资深大律师
钟伟雄先生

开会辞

主席欢迎各与会者出席是次联席会议。

I 通过2013年1月31日会议（公开部分）的记录

2. 主席指出，上次会议记录第22段第3行应修订为『通常』。会议记录无须作出其他修订，获得通过。

II 简报大型公众活动相关事宜

3. 主席邀请警方代表作出介绍。
4. 投诉及内部调查科总警司明白，监警会关注警方如何避免在处理公众活动时（尤其是2013年新年大游行期间的街站管理）所衍生的投诉。因此，投诉警察课安排相关警队单位向监警会委员简述警方处理公众活动的程序及安排，并在大型公众活动进行期间为监警会委员设置现场观察点。为解答监警会就公众活动期间设置街站的提问，她邀请港岛总区高级警司（行动）郑耀武先生于会议上简述有关事宜。

5. 港岛总区高级警司（行动）在会上介绍了2013年新年大游行不反对通知书所列街站条件背后的依据。他解释，警方处理大型公众活动时遇到的最大挑战，是街道人群拥挤，而以一些樽颈地点为甚，在游行路线沿途设置街站，则令拥挤情况加剧。他以2012年的「七一大游行」为例，说明警方在管制人潮及确保公众安全方面遇到的问题。他重申，警方的首要关注事项，是确保公众安全及维持治安。根据《警队条例》，警方负有法律责任，为所有和平的公众集会及游行提供便利，并应采取所有合理措施，确保公众集会及游行和平安全地进行。他亦指出，根据《公安条例》，警方有权基于公众安全及治安的首要考虑，就任何公众集会及游行，设定适当及合理的条件。

6. 港岛总区高级警司（行动）继续向与会人士报告，根据处理2012年「七一」大游行的过往经验，以及作出的风险评估，警方决定在规管2013年新年大游行的不反对通知书中设定多项条件，禁止在游行路线沿途设置任何街站，以免构成不合理阻塞。他强调，游行路线沿途的任何不合理阻塞，都会对示威者、其他公众人士及警务人员的安全构成危险。他指出，警方已事先通知主办单位所设定的条件，并曾与他们进行两次会面。他重申，警方将竭尽所能，为方便进行一切和平的公众集会及游行，并希望今后警方及主办单位能够就街站事宜达成共识。

7. 主席指出，监警会重申警方务必与主办单位就街站问题加强沟通，尽量减少不必要的误解。他进一步指出，监警会于现场观察2012年「七一」大游行后，曾与多个主办单位会面。这些主办单位对封路、街站、设备使用及咨询区议会等多项事宜表示关注。监警会已向警方转达他们的意见，并充当桥梁的角色，协助警方与主办单位建立有效的沟通，希望藉此于安排上达成共识。他建议警方日后尽早与主办单位联络，尽量避免招致投诉。

8. 黄碧云议员感谢警方就公众活动安排与主办单位保持联络。她希望警方澄清，针对日后的大型公众活动，在发出不反对通知书时施加街站限制，会否成为一项政策。她表示，警方有责任为方便示威者，让他们表达要求，并应就设定街站限制与主办单位沟通。她亦质疑，若阻塞是重要的考虑因素，则应拆除中联办门外的花槽，因为这些花槽会对示威者构成不合理阻塞。

9. 港岛总区高级警司（行动）澄清，中联办门外的花槽并非警方所建。因此，他不便就此作出任何评论。他强调，警方并非反对设置街站，只是反对设置那些会对示威者构成不合理阻塞的街站。他重申，若可以预见任何不合理阻塞会对公众安全构成危险，则警方有法律责任采取行动。他表示，将会列于不反对通知书的确切字句，主要视乎风险评估及当时情况而定。

10. 梁继昌议员表示，除了一些樽颈地点外，在游行路线沿途设置街站不会构成阻塞。他建议警方列明允许设置街站的地点，并控制街站规模。他指出，在与其他监警会委员观察「七一」大游行期间，警方告知他，修顿游乐场外是其中一个主要樽颈地点，但警方却准许在该处设置一个大型街站。因此，他质疑警方事前有否与主办单位沟通。

11. 港岛总区高级警司（行动）解释，警方会竭尽全力，在游行前就设置街站与主办单位达成共识。他强调，警方在处理公众活动期间，从来没有针对街站，此举旨在避免构成阻塞，从而确保公众安全。

12. 林大辉议员指出，设置街站无可避免会构成阻塞，因此，他希望警方能平衡示威者言论自由与旅客、顾客、商铺等其他公众人士的权利及安全。他建议定期检讨有关街站的限制，包括规模、带来的人流、摆设时间及各街站间的距离。警方应向所有持份者说明这些限制，让所有人知悉这些限制。他反对在人行道上设置街站，原因是这些街站会对行人构成阻塞，并令光顾该处商铺的顾客减少。

13. 港岛总区高级警司（行动）响应，食物环境卫生署批准的街站大小只有1米乘2米，可设置于行人道。他同意，游行无可避免会在某程度上对公众构成阻塞。因此，警方有责任确保游行不会构成不合理阻塞。

14. 主席促请警方以全面或跨部门的方式，处理设置街站的申请。

15. 港岛总区高级警司（行动）同意日后为公众活动制订部署时，会考虑委员的意见。

16. 张达明先生质疑，是否有必要全面禁止在公众活动中设置街站。他指出，不反对通知书所列条件的用字含糊不清，令主办单位以为不得设置街站。他进一步指出，除在波斯富街东面设置街站会对游行队伍构成不合理阻塞外，轩尼诗道游行路线的某些地点并非樽颈地点，在这些地点设置街站不会构成阻塞。警方应能确认那些樽颈地点。他敦请警方考虑开放轩尼诗道道路东行线，以便游行顺利进行。他建议警方在实施任何新的公众活动管理措施时，都应谨慎为之，以免被误认为是打压言论自由的手段。警方亦应向主办单位说明新措施背后的依据，从而达成共识。

17. 主席同意以上观点，即警方应在发出通知前，邀请主办单位参与讨论，而与主办单位讨论的主题可不只局限于街站，亦可包括选择游行路线的事宜。

18. 港岛总区高级警司（行动）同意，有关提议具建设性，尤其是对于涉及多个主办单位的公众活动。

19. 方敏生女士询问警方有否接获有关街站的投诉。她表示，若警方要实施任何新措施，如长距离扬声装置、随身摄录机及在进行公众活动前咨询区议会，应知会公众及主办单位，确保他们可向警方反映意见，从而改善公众活动的管理方式。她亦建议警方让公众知悉，在哪些情况下，一个合法的公众活动会变成违法活动，以及当公众活动变成违法活动时，警方会采取哪些行动。

20. 港岛总区高级警司（行动）响应，并无接获有关街站的投诉。他澄清，警方不会使用长距离扬声装置处理公众活动。警方亦已向监警会简介该装置。他强调，警方透过公告、新闻发布会及警队公众网页传达有关公众活动的信息，从而提高警方的透明度。他强调，警方采取的行动，在很大程度上视乎当时的实际情况而定。若公众活动和平合法，警方通常不会采取任何行动。

21. 陈健波议员认为，禁止主办单位设置街站的做法并不可行。警方应基于先到先得的原则，允许在一些不会构成阻塞的地点设置街站，但对这些街站加以控制，限制其规模，而不是全面封杀街站。

22. 港岛总区高级警司（行动）响应，指出与主办单位商讨后，认同部份道路的路口及修顿游乐场适宜设置街站。他继续解释，食物

环境卫生署负责处理设置街站的申请，而社会福利署则处理有关街站募捐的申请。

23. 陈建强医生引述他在2013年元旦游行的现场观察经验，并同意须对设置街站予以管制，但不同意限制设立街站。

24. 石礼谦议员认为应以一站式或跨部门方式，处理街站申请。

25. 主席认为以上建议具建设性，将会妥为记录，以作跟进。

III. 前议事项

26. 没有前议事项报告。

IV. 投诉警察课的每月统计数字

27. 主席请投诉及内部调查科总警司报告投诉的数字。

28. 投诉及内部调查科总警司报告，在过去三年，投诉数字稳定下降。比较2011年及2012年的第一季数字，接获投诉个案数字下降20.1%，而比较2012年及2013年的第一季数字，接获投诉个案数字进一步下降9%。相较2012年同期数字，除『疏忽职守』轻微上升1.3%外，2013年第一季的所有指控数字均见下降。然而，2013年有关『疏忽职守』的指控数字较2011年同期下降16.3%。有关『行为失当及态度欠佳』及『捏造证据』的指控数字较去年同期显著下降，降幅分别为19.4%及54.5%。但是，『殴打』、『恐吓』及『滥用职权』等指控数字整体没有太大变化，轻微下降约6%至9%不等。她认为，过去数年投诉数字有所下降，皆因监警会与警队共同努力，得到公众的理解及认同。然而，她提醒大家，一时的投诉个案数字下降，不代表可以一劳永逸，因此应更加努力，确保服务水平符合公众期望，避免接获投诉，以维持低水平的投诉个案数字。

29. 投诉及内部调查科总警司亦藉此机会澄清美国国务院2012年发表的《国别人权状况报告》，当中提述2012年上半年警队接获的投诉个案较2011年同期上升10倍。她澄清，投诉数字自2009年起便显著下降。2012年，投诉警察课接获2,379宗投诉个案，较2011年的2,772宗下

降14%。

30. 马恩国先生询问警方会否要求美国国务院修订报告的相关内容。

31. 投诉及内部调查科总警司响应，政制及内地事务局已发出新闻稿澄清有关事宜。

V. 投诉警察课刑事及违反纪律事项一览表

32. 无。

VI. 投诉警察课获质量管理ISO 10002: 2004认证

33. 主席邀请投诉及内部调查科总警司介绍主要内容。

34. 投诉及内部调查科总警司报告，投诉警察课已建立健全的投诉处理机制，并与监警会充分合作。公众人士认同现时的两层投诉机制是公平有效的制度。为进一步提升公众对投诉处理机制的信心，投诉警察课已取得ISO 10002:2004认证。她解释，ISO 10002:2004是「投诉处理指引」的国际认可标准。各国专家经参考不同行业的最佳实践而设计这项国际标准。独立认证机构的评估结果显示，投诉警察课的投诉处理程序符合这项国际标准。投诉警察课于2013年3月通过认证机构的外部审核，将于2013年5月获授ISO证书。她强调，投诉警察课能够取得卓越成就，实在是投诉警察课与监警会建立长期专业合作关系的成果。

35. 林大辉议员询问，在东南亚地区内还有哪些组织获得这项认证。

36. 投诉及内部调查科总警司响应，澳门出入境事务厅亦获授这项认证。投诉警察课稍后会向监警会提供补充数据，列明获得该项认证的其他组织。

37. 叶成庆先生询问获得该项认证的准则。

38. 投诉及内部调查科总警司解释，组织须符合九项指导原则，

方可取得认证，即透明性、可行性、回应、客观性、费用、保密性、顾客为重、责任性及持续改善。

(会后附注：警方在2013年5月27日向监警会发出一份备忘录，当中列出获得ISO 10002认证的本地及国际组织，以供委员参阅。)

VII. 其他事项

个案审核衍生的服务改善安排

39. 主席邀请投诉及内部调查科总警司作出简介。

40. 投诉及内部调查科总警司指出，投诉警察课在收到监警会就审议个案提出的意见后，会将这些意见转交负责单位检讨，确保妥善处理建议的改善措施。她引述两个例子，说明投诉机制如何有助改善服务。在其中一宗投诉个案中，警方告知投诉人，即使其拾获的智能电话已有三个月无人认领，但由于智能电话内有个人资料，因此也不能将电话转交给投诉人，故投诉人提出投诉。因应监警会的建议，财物收据(警察表格 68D)已经修订，拾获者须签署所载的一项声明，表明拾获者知悉警方有责任遵守《个人资料(私隐)条例》，保护拾获财物内的个人资料。在另一宗投诉个案中，投诉人未能出示所需文件，来认领被警方扣押的车辆。经了解有关情况后，监警会建议修订有关「领回被警方扣留的车辆」(警察表格 789)的正式函件及小册子，指明认领车辆时须出示的文件。她认为，上述例子能够反映两层投诉机制的成效，以及监警会及警队齐心协力，致力改善服务。她强调，双方会继续合作，以改善警队的整体服务素质。

41. 张达明先生指出，警方须透过处理投诉个案，不断改善服务。他表示，香港警察是全球其中一支最优秀的警队。近年来，大部份投诉个案性质属轻微，部份投诉源于现有程序的某些漏洞，而非有关警员疏忽职守。他建议警方让公众深入了解警队所采取的改善措施。

42. 投诉及内部调查科总警司感谢张先生的意见。

43. 林大辉议员建议警队及政府因应目前不断转变的环境，定期检讨处理公众活动的指引，以维持治安。

44. 投诉及内部调查科总警司同意认真考虑林议员的意见。

向监管处处长致谢

45. 主席宣布，这是监管处处长退休前出席的最后一次会议。他藉此机会感谢监管处处长于过往三年来的贡献及支持，包括安排监警会探访警队单位，邀请监警会代表出席总区预防投诉委员会(RCPC)会议，让监警会与前线警员沟通，并接纳监警会从持份者收集得来的意见。在他担任监管处处长期间，投诉机制已有多项改善，如实施中央处理投诉制度、电话录音系统(TRS)及表达不满机制(EDM)。他祝愿监管处处长荣休后生活愉快。

46. 监管处处长感谢主席的祝福，并藉此机会感谢监警会多年来向警队提供宝贵意见。自他上任及《独立监察警方处理投诉委员会条例》实施以来，监警会及投诉警察课的合作程序及实务都有所变革，效率亦有所提升，他就是这项成就的见证人。虽然大家各司其职，他喜见监警会与投诉警察课合作无间，为完善两层投诉机制及提高公众对机制的信心共同努力。因此，他对主席及各委员的专业精神、杰出贡献及不懈努力表示衷心感谢。此外，监管处处长强调，现时两层投诉机制成功的关键，是公众及警务人员等不同持份者的支持及认同，而非投诉个案数字。现时香港的整体治安情况仍然稳定，但公众质疑及批评基本执法行动的情况并不罕见。警务人员深明这些基本职责对于维持社会安全稳定十分重要。警务人员认同公众人士可以持有不同意见，但他们认为，监警会是否认同他们的行动，才是问题的重点。监管处处长与前线警员接触时，乐于看见不少警务人员十分重视监警会的工作，尤其重视他们在审查、观察及给予意见时，都能做到公平公正。总而言之，他对现时健全的两层投诉机制充满信心。他再次感谢监警会坚定不移的支持及贡献。

47. 议事完毕，会议于 17 时 50 分结束。下次会议定于 2013 年 7 月 15 日举行。

(汤炽忠)
联席秘书
投诉及内部调查科

(苏干明)
联席秘书
独立监察警方处理投诉委员会